



Instructivo para el llenado de las Cédulas del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS) establecido en la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.

Objetivo: Que el usuario conozca la forma correcta de llenar las Cédulas de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo Estatal.

4. Especificaciones Generales

- 1.1 El llenado de cada campo debe ser claro, sencillo y breve, comprensible al ciudadano, sin omisión de información y con los datos actualizados del trámite o servicio.

La información debe ser redactada y escrita bajo las técnicas descritas en el Manual de Lenguaje Ciudadano.

Liga para consultar el Manual de Lenguaje Ciudadano en PDF:

http://www.edomex.gob.mx/portalgem/dgsei/doc/pdf/manual_lenguaje_ciudadano.pdf

- 1.2 Los campos deben ser llenados en su totalidad sin excepción. En caso de que no aplique se debe colocar **N/A**.
- 1.3 Utilizar mayúsculas y minúsculas en toda la Cédula, no redactar sólo en mayúsculas ya que obstruye la legibilidad y la etiqueta de Internet indica que estas gritando.

2. Instrucciones de llenado: A continuación se describe cada campo de la Cédula de Trámites y Servicios y, la forma de llenarla.

1.- Escribe el nombre del trámite o servicio, el cual debe ser claro y sencillo al ciudadano.

NOMBRE:

| 2

2.- Especifica colocando una "X" si es trámite o servicio.

TRÁMITE:	<input type="checkbox"/>	SERVICIO:	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	------------------	--------------------------

3.- Describe como se realiza el trámite o servicio en lenguaje ciudadano.

DESCRIPCIÓN:

4.- Señala el fundamento legal del trámite o servicio.

FUNDAMENTO LEGAL:	
--------------------------	--

5.- Especifica el nombre del documento que se obtiene al efectuar el trámite o servicio.

DOCUMENTO A OBTENER:	
-----------------------------	--

6.- Anota el tiempo de validez del documento que se obtiene al realizar el trámite o servicio.

VIGENCIA:	
------------------	--

7.- En caso de que el trámite o servicio se pueda realizar en línea, marca con una “X” la casilla que dice “Si” y proporciona la dirección del sitio web donde se realiza.

Si el trámite no se realiza en línea solo marca la casilla “No” con una “X”.

¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI	NO	DIRECCIÓN WEB	
-------------------------------	----	----	---------------	--

| 3

8.- Especifica el o los casos en los que un ciudadano debe realizar este trámite o servicio.

CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:	
---	--

9.- Enumera todos los requisitos necesarios para que sea expedido el trámite o servicio, y especifica el número de documentos en original y copia que se requiere. En caso de que se necesite una copia certificada especificarlo colocando “C.C.C.” (con copia certificada), en el apartado de copia(s). Además, en cada requisito que indique anota el fundamento jurídico o administrativo que lo sustenta, o bien explica de manera general o única el ordenamiento que aplica, para evitar su repetición o duplicidad.

REQUISITOS:			FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:
PERSONAS FÍSICAS			
	ORIGINAL	COPIA(S)	
PERSONAS MORALES			
	ORIGINAL	COPIA(S)	
INSTITUCIONES PÚBLICAS			
	ORIGINAL	COPIA(S)	
OTROS			
	ORIGINAL	COPIA(S)	

10.- Anota el tiempo que tarda el ciudadano en realizar el trámite o servicio. No uses términos que puedan confundir. Ejemplos: 2 horas, 30 minutos.

DURACIÓN DEL TRÁMITE:	
------------------------------	--

| 4

11.- Coloca el tiempo que la dependencia tarda para dar resolución al trámite o servicio. No uses términos que puedan confundir, en caso de no tener con precisión este tiempo, señala un rango mínimo y máximo de resolución.

Por ejemplo: 5 días, 1 mes, de 1 a 5 días, de 5 a 20 días, etcétera.

TIEMPO DE RESPUESTA:	
-----------------------------	--

12.- En caso de que aplique, indica el período de tiempo en que se debe hacer el refrendo.

VIGENCIA:	
------------------	--

13.- Anota la cantidad a pagar por el ciudadano, referente al trámite o servicio que solicita.

Por ejemplo: \$10.00, \$2,500.00, \$7.00, \$980.00, etc.

En caso de que el trámite o servicio no genere ningún costo, coloca la palabra "Gratis".

En ningún caso indiques costos parciales.

COSTO:	
---------------	--

14.- Especifica con una "X" la forma(s) de pago del trámite o servicio, en caso de que aplique.

FORMA DE PAGO:	EFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
-----------------------	----------	--------------------	-------------------	----------------------------

15.- Escribe, cuando aplique, los lugares donde se puede pagar el trámite o servicio.

Por ejemplo: Banamex, Bancomer, Santander, Comercial Mexicana, OXXO, Sumesa, etc.



DÓNDE PODRÁ PAGARSE:

16.- Si aplica, coloca las formas alternativas de pago del servicio que no se encuentren en el punto 14.

| 5

OTRAS ALTERNATIVAS:

17.- Describe las especificaciones para realizar el Trámite o Servicio en caso de que las tenga.

**CRITERIOS DE
RESOLUCION DEL
TRAMITE :**

18.- Escribe el nombre de la dependencia de gobierno u organismo que otorga el servicio. En caso de ser organismo auxiliar coloca primero el nombre de la Secretaría y en seguida el nombre del organismo auxiliar.

Por ejemplo: Procuraduría General de Justicia, Coordinación General de Comunicación Social o Secretaría Técnica del Gabinete; Secretaría de Desarrollo Económico, Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

DEPENDENCIA U ORGANISMO:

19.-Escriba el nombre de la unidad administrativa responsable de llevar a cabo el trámite o servicio (con nivel mínimo de Dirección General).

Por ejemplo: Dirección General de Recursos Materiales, Dirección General del Registro Civil, Universidad Politécnica del Valle de Toluca

UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:

20.- En este apartado coloca los datos completos de la unidad administrativa responsable de la prestación del trámite o servicio: Titular de la dependencia, debe ser de unidad administrativa (director general); domicilio, horarios de atención al público, teléfonos, fax y correo electrónico donde se le puede localizar para alguna aclaración, queja o sugerencia.



TITULAR DE LA DEPENDENCIA:				
DOMICILIO:	CALLE:		NO. INT. Y EXT.:	
COLONIA:		MUNICIPIO:		
C.P.:		HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:

21.- En caso de que el trámite o servicio tenga más oficinas donde se pueda realizar, coloca las direcciones completas de las oficinas que lo realizan.

OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO				
OFICINA:				
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:				
DOMICILIO:	CALLE:		NO. INT. Y EXT.:	
COLONIA:		MUNICIPIO:		
C.P.:		HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
MUNICIPIOS QUE ATIENDE:				

22.- En este apartado redacta las preguntas y respuestas frecuentes que pueda tener un ciudadano al realizar el trámite o servicio. Estas preguntas deben servir para ayudar al ciudadano a realizar su trámite y deben ser basadas en la experiencia que se tiene ofreciendo el servicio.

OTROS	
PREGUNTA FRECUENTE 1:	
RESPUESTA:	
PREGUNTA FRECUENTE 2:	
RESPUESTA:	
PREGUNTA FRECUENTE 3:	
RESPUESTA:	

23.- Coloca las palabras claves relacionadas con el Trámite o Servicio, separadas con comas. Esto con la finalidad de que el ciudadano tenga más opciones de encontrar dicho Trámite o Servicio.

Por ejemplo:

Nombre del Trámite o Servicio: Inscripción para aspirantes al COBAEM

Palabras clave: Inscripciones, prepa, preparatoria, educación, bachiller, bachilleres.

TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS

| 7

24.- En la parte de “Elaboró” anota el nombre completo, el cargo y la firma del servidor público (titular del departamento, subdirección, dirección de área o equivalentes) encargado de llevar a cabo dicho trámite o servicio. En el apartado de “Visto bueno” coloca el nombre completo, el cargo y la firma de la persona que valida que el trámite o servicio se realice como se describe en la Cédula de Trámites y Servicios.

Finalmente, escribe la fecha en la que se actualizó o se llenó la cédula.

Se sugiere que todas las cédulas impresas deban estar firmadas, sin excepción de a quien se les hagan llegar.

<p>ELABORÓ:</p> <p>_____</p> <p>NOMBRE COMPLETO</p>	<p>VISTO BUENO:</p> <p>_____</p> <p>NOMBRE COMPLETO</p>	<p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</p> <p>__/__/____.</p>
---	---	--

De acuerdo con la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios las unidades administrativas de las dependencias del Poder ejecutivo y organismos auxiliares son los responsables de la información que se establezca en las cédulas (Artículo 37)

La responsabilidad de los enlaces es mantener actualizados los trámites y servicios de su dependencia (Art. 31 del Reglamento de la Ley).

Cualquier duda o comentario puede realizarlo en la:

Comisión Estatal de Mejora Regulatoria (CEMER)
Subdirección de Vinculación Interinstitucional
Teléfono: 01 (722) 2-13-93-78 y terminación 79 Ext.: 114